

Hanna Huuhtanen

ASIAKASPALVELUJEN
TUOTTAMINEN:
MAANTIETEELLISESTI
HAJAUTETTU TOIMINTAMALLI

Opinnäytetyö
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma


Toukokuu 2011




MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU

Mikkeli University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

| | | | |
|---|--|--|--|
|  <p>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences</p> | | Opinnäytetyön päivämäärä 13.5.2011 | |
| Tekijä(t) Hanna Huuhtanen | | Koulutusohjelma ja suuntautuminen Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma | |
| Nimeke Asiakaspalvelujen tuottaminen: maantieteellisesti hajautettu toimintamalli | | | |
| Tiivistelmä <p>Aluehallinnon uudistamishanke käynnistettiin kesällä 2007 selkeyttämään valtion aluehallinnon viranomaisten rooleja, tehtäviä, ohjausta ja aluejakoja. Uudet aluehallintovirastot (AVI) ja elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset (ELY) aloittivat toimintansa 1.1.2010. Aluehallinnon tietohallintopalveluyksikön tehtävänä on hoitaa heidän kaikki tietohallintopalvelut.</p> <p>Aluehallinnon tietohallintopalveluyksikkö, AHTi, on organisoitunut 1.3.2010. Se toimii hajautetusti ympäri Suomea. Sen henkilöstö on muodostunut entisistä aluehallinnon virastojen tietohallintohenkilöstöstä. Hallinnollisesti AHTi-yksikkö on Etelä-Savon elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukseen sijoittuva erillinen yksikkö.</p> <p>Opinnäytetyöni tarkoitus on kuvata AHTi-yksikön ja sen AHTi Palvelupisteen hajautettua toimintamallia, tulevaa uutta AHTi työasemaa ja sen käyttöönottoa ja valtion yhteistä verkkoympäristöä. Materiaalin opinnäytetyöhöni olen kerännyt työskentelemällä itse AHTi-yksikössä.</p> <p>Opinnäytetyöni lopputuloksena muodostui kuvaus aluehallintouudistuksesta, kahdesta uudesta viranomaistahosta, AHTi-yksiköstä ja AHTi Palvelupisteestä ja niiden toimintamallista.</p> <p>Hyöty opinnäytetyöstäni oli saada kuva siitä, mitä tapahtui aluehallintouudistuksessa ja AHTi-yksikön ja AHTi Palvelupisteen toiminnasta.</p> | | | |
| Asiasanat (avainsanat) aluehallintovirastot, asiakaspalvelu, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset, käyttöjärjestelmät, organisaatio, tietohallinto, toimintamallit | | | |
| Sivumäärä 31 s. + liitt. 2 s. | | Kieli Suomi | |
| URN | | | |
| Huomautus (huomautukset liitteistä) | | | |
| Ohjaavan opettajan nimi Arto Väättäinen | | Opinnäytetyön toimeksiantaja Etelä-Savon elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus/AHTi-yksikkö | |

DESCRIPTION

| | | | |
|--|----------------------------|--|--|
|  <p>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences</p> | | Date of the bachelor's thesis 13 May 2011 | |
| Author(s) Hanna Huuhtanen | | Degree programme and option Business Information Technology | |
| Name of the bachelor's thesis Producing customer services: geographically decentralized operational model | | | |
| Abstract <p>The reformation of regional administration started in the summer 2007. The purpose of the reformation was to clarify the roles and duties of authorities, their direction and regional divisions. The regional state administration was established on 1 January 2010, when two new authorities started operating. One is known as the Regional State Administrative Agency (AVI), and the other as the Centre for Economic Development, Transport and the Environment (ELY). Their Information Management Service Unit, known as AHTi, was organized on March 2010. AHTi's duty is to take care of all their information management services.</p> <p>AHTi is working decentralized around Finland. The personnel consists of the former information management staff of the regional state administration. AHTi is an independent unit in Centre for Economic Development, Transport and the Environment for South Savo.</p> <p>The purpose of my study was to describe the decentralized operational model of the AHTi unit and AHTi service center. I also described the new oncoming AHTi workstation and its introduction and government's shared network solution.</p> <p>I gathered the material during my work in the AHTi unit. The result of my study was a description of the reformation of regional administration, two new authorities, the AHTi unit and AHTi service center and their operational model. As a benefit from this study was an understanding what happened in the reformation of administration and in the operation of AHTi unit and AHTi service center.</p> | | | |
| Subject headings, (keywords) Centries for Economic Development, Transport and the Environment, customer service, information management, operating systems, operational models, organization, Regional Development Agencies, | | | |
| Pages 31 p. + app. 2 p. | Language Finnish | URN | |
| Remarks, notes on appendices | | | |
| Tutor Arto Väättäinen | | Bachelor's thesis assigned by Centre for Economic Development, Transport and the Environment for South Savo/Information Management Service Unit AHTi | |

SISÄLTÖ

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | JOHDANTO | 1 |
| 2 | ALUEHALLINTOUUDISTUS | 3 |
| 2.1 | Aluehallintovirasto, AVI | 3 |
| 2.2 | Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus, ELY | 5 |
| 2.3 | Aluehallintovirastojen tietohallintoyksikkö..... | 6 |
| 2.4 | Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten tietohallintoyksikkö..... | 7 |
| 2.5 | Aluehallinnon tietohallintopalveluyksikkö, AHTi | 8 |
| 3 | IT-PALVELUJEN HALLINTA | 11 |
| 4 | AHTI PALVELUPISTEEN HAJAUTETTU TOIMINTAMALLI..... | 15 |
| 4.1 | Hajautetun toimintamallin edut | 15 |
| 4.2 | AHTi Palvelupisteen eri tasojen toiminta..... | 16 |
| 4.2.1 | Palvelupisteen 1-tason toiminta | 16 |
| 4.2.2 | Palvelupisteen 2-tason toiminta | 17 |
| 4.2.3 | Palvelupisteen 3-tason toiminta | 18 |
| 4.3 | AVIen ja ELY-keskusten yhteinen työasemaratkaisu | 19 |
| 4.4 | Valtion yhteinen verkkoympäristö | 24 |
| 5 | YHTEENVETO JA LOPPUSANAT..... | 25 |
| | LÄHTEET | 28 |
| | LIITEET | |

1 JOHDANTO

Ennen aluehallintouudistusta entisissä lääninhallitusten, maistraattien, työ- ja elinkeinokeskusten, alueellisten ympäristökeskusten, ympäristölupavirastojen, tiepiirien ja työsuojelupiirien ja työsuojelutoimistojen tietohallinnoissa toimittiin jokaisessa omalla hyväksi koetulla tavalla. Aluehallintouudistuksen myötä nämä entiset tietohallinnot yhdistettiin yhdeksi tietohallintopalveluysiköksi eli AHTi-ysiköksi ja kahdeksi tietohallintoyksiköksi eli aluehallintovirastojen ja elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten tietohallintoyksiköiksi. Näiden toimintatapa on tilaaja-tuottaja-mallin mukainen. Se tarkoittaa sitä, että tietohallintoyksiköt ovat tilaajan roolissa ja tietohallintopalveluysikkö tuottaa niiden tilaamat palvelut.

Aluehallintouudistuksessa perustettu tietohallintopalveluysikkö AHTi on rakennettu matriisiorganisaatiomallin mukaisesti ja se toimii hajautetusti ympäri Suomea. Suomessa on palvelupisteiden toiminta yleensä keskitettyä, yhtenä esimerkkinä valtion it-palvelukeskus, joka toimii kahdella paikkakunnalla, Helsingissä ja Lappeenrannassa (Valtiokonttori 2008), kun taas AHTi-ysikkö ja sen palvelupiste toimii valtakunnallisesti koko Suomessa.

Työskentelytapa on suurimmalle osalle työntekijöistä uusi. Nyt voi monella olla se tilanne, että itse on esimies-asemassa alaisineen, kun hetki sitten tilanne oli toisenlainen. Kaikilla on varmasti haastetta asennoitua uuteen organisaatio- ja toimintamalliin joko uudessa esimies-asemassa tai alaisena uudelle esimiehelle.

Rakennemuutos on ollut suuri. Ennen oli seitsemän erillistä IT-organisaatiota ja nyt on yksi palveluorganisaatio eli muutos on ollut IT-organisaatiosta palveluorganisaatioksi. Ennen palveluita ei oltu mitenkään määritelty eikä toimintaa johdettu ja palveluiden tuottaminen oli henkilöriippuvaista. Teknologia kehittyi mutta toiminta ei ja toiminta tapahtui kaikki tekevät kaikkea –periaatteella. Tuottavuusvaatimukset ovat tulleet myös it-maailmaan ja palveluorganisaatiossa palvelut ovat määritelty ja sovittu etukäteen, palveluiden tuottaminen on systematisoitu eli toiminta on mitattavissa eli prosessit ovat määritelty. Palveluorganisaatiossa asiakaspalvelua tehostetaan, millä tarkoitetaan tavoitettavuutta, tasalaatuisuutta ja ratkaisun nopeutta. Palveluorganisaatiolla pyritään liiketoiminnan strategiseksi kumppaniksi. (Hedman 2011.)

Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet

Sain aiheen opinnäytetyöhöni työskentelemällä itse ensin vanhassa lääninhallituksen tietohallinnossa ja aluehallintouudistuksen jälkeen AHTi-yksikössä ja sen palvelupisteen 1- ja 2-tasolla. Organisaatiomuutos on koettu suurena haasteena entiseen verrattuna sekä uusissa virastoissa että AHTi-yksikön sisälläkin. AHTi-yksikön sisällä on tapahtunut suuri organisaatiomuutos myös aluehallintouudistuksen lisäksi. Haastetta uuteen yksikköön tuo työasemien vakion puute, verkkoympäristö, määrämuotoisen toiminnan puute, työnohjaus ja hajautettu palvelupisteen toiminta, sillä yleensä Suomessa palvelupisteiden toiminta on keskitettyä.

Tarkoituksena minulla on siis tässä opinnäytetyössä kuvata AHTi-yksikön AHTi Palvelupisteen hajautettua toimintamallia, lähinnä sen teknistä ympäristöä. Ja lisäksi tarkoituksena on kuvata aluehallintouudistuksessa syntyneet uudet virastot eli aluehallintovirastot ja elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset ja niiden tehtävät ja mistä vanhoista virastoista nämä ovat tulleet.

Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyöni koostuu viidestä luvusta. Ensimmäisessä luvussa on johdanto, joka sisältää opinnäytetyön tarkoituksen ja tavoitteet. Toisessa luvussa kuvataan aluehallintouudistus ja esitellään aluehallintovirastojen, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten, tietohallintoyksiköiden ja tietohallintopalveluyksikön tehtävät. Kolmannessa luvussa kuvaan IT-palveluiden hallintaa ITILin näkökulmasta. Kuvaan tässä luvussa ITILin historiaa ja sen keskeiset ajatukset ja palvelunhallinnan prosessimallin lähinnä pintapuolisesti. Neljännessä luvussa kuvaan AHTi Palvelupisteen hajautettua toimintamallia lähinnä sen teknisiltä osiltaan. Kuvaan tässä luvussa palvelupisteen eri tasojen toiminnan ja työasemauudistuksen, sillä se vaikuttaa niin paljon palvelupisteen toimintaan. Tällä hetkellä toiminta on haasteellista, kun käytössä ovat vielä kaikkien vanhojen virastojen verkkoympäristöt ja työasemavakiot. Kun työasemauudistus on valmis, tulee se helpottamaan ja selkeyttämään paljon palvelupisteen toimintaa. Viidennessä luvussa on omaa loppupohdintaa tästä opinnäytetyöstä.

2 ALUEHALLINTOUUDISTUS

Aluehallinnon uudistamishanke eli ALKU-hanke käynnistettiin kesällä 2007 selkeyttämään valtion aluehallinnon viranomaisten rooleja, tehtäviä, ohjausta ja aluejakoja. Uudistus pohjautui Pääministeri Matti Vanhasen II hallitusohjelman uudistukseen, jonka tavoitteena oli parantaa aluehallinnon kansalais- ja asiakaslähtöisyyttä, tuloksellisuutta ja tehokkuutta. Silloinen hallinto- ja kuntaministeri Mari Kiviniemi asetti hankkeen 29.6.2009 ja sen toimikausi päättyi 31.12.2009. Uudet aluehallintovirastot ja elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset aloittivat toimintansa 1.1.2010. (Valtiovarainministeriö 2009a; Valtiovarainministeriö 2009b.)

Hallituksen esitys uudistuksesta annettiin eduskunnalle huhtikuussa 2009 ja esitys viranomaisten tehtäviä koskevan lainsäädännön muuttamiseksi syyskuussa 2009. Eduskunta hyväksyi uudistamisen lakipaketin hallintovaliokunnan mietinnön mukaisena 11.11.2009. (Tommila 2010.)

Tasavallan presidentti vahvisti lainsäädännön 20.11.2009 ja lait tulivat voimaan 1.1.2010. Valtioneuvosto antoi samana päivänä uusia aluehallintovirastoja ja elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksia koskevat asetukset. (Valtiovarainministeriö 2009c; Valtiovarainministeriö 2009d; Valtiovarainministeriö 2009e; Valtiovarainministeriö 2009f.)

Uudistuksessa vanhat virastot lakkautettiin ja niiden tehtävät koottiin ja organisoitiin uudelleen kahteen uuteen viranomaistahoon eli aluehallintovirastoon (AVI), joita perustettiin kuusi ja elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukseen (ELY), joita perustettiin 15. Lisäksi tämä uusi viranomaisrakenne muodostaa jatkossa pohjan muillekin uudelleen järjestettävälle valtion aluehallinnon tehtäville. (Valtiovarainministeriö 2009a.)

2.1 Aluehallintovirasto, AVI

Kuvassa 1 olevan aluehallintovirastojen virallisen logon on suunnitellut sodankyläläinen ProInno Design Oy. Kuviossa on pyritty ajattomuuteen, skandinaaviseen muotokieleen, vakuuttavuuteen ja selkeyteen. Tunnus kuvastaa

aluehallintoviraston maantieteellisten alueiden sekä eri toimialojen yhteistyötä ja yhteen liittymistä. Sen tarkoitus on olla sekä pehmeä että helposti lähestyttävä ja siihen pyritty saamaan kolmiulotteisuutta ja liikettä. (Aluehallintoviraston Intranet 2010.)



KUVA 1. Aluehallintovirastojen virallinen logo (Aluehallintoviraston Intranet 2010)

Aluehallintovirastojen nykyiset tehtävät koostuvat entisten lääninhallitusten, ympäristölupavirastojen, alueellisten ympäristökeskusten ja työsuojelupiirien tehtävistä. Se toimii yhteistyössä kuntien kanssa ja maistraatit toimivat aluehallintovirastojen alaisuudessa. Sen tehtävänä on tukea alueellista yhdenvertaisuutta hoitamalla lainsäädännön toimeenpano-, ohjaus- ja valvontatehtäviä alueilla. Sen tavoitteena on edistää perusoikeuksien ja oikeusturvan toteutumista, peruspalvelujen saatavuutta, ympäristönsuojelua, ympäristön kestäväää käyttöä, sisäistä turvallisuutta sekä terveellistä ja turvallista elin- ja työympäristöä alueilla. (Valtiovarainministeriö 2009a.)

Aluehallintoviraston vastuualueita ovat peruspalvelut-, oikeusturva- ja luvat, työsuojelu, ympäristöluvat, pelastustoimi ja varautuminen ja poliisi. Peruspalvelut, oikeusturva ja luvat vastuualueen tehtäviä ovat kanteluiden käsittely, ohjaus ja valvonta sosiaali- ja terveydenhuollossa, eläinlääkintähuollossa ja eläinsuojelussa ja elintarviketurvallisuudessa. Lisäksi sen tehtävänä on valvoa alkoholijuomien anniskelu- ja vähittäismyyntilupia ja myöntää niitä. Myös kilpailuvalvonta ja kuluttajien aseman turvaaminen, oppilaan oikeusturvan edistäminen, opetushenkilöstön täydennyskoulutus ja kansainväliset tehtävät ja lähialueyhteistyö ovat tämän vastuualueen tehtäviä. Työsuojelun vastuualueen tehtävänä on valvoa työsuojelua. Ympäristöluvat vastuualueen tehtävänä on hoitaa vesi- ja ympäristönsuojelulakiin kuuluvat asiat. Pelastustoimi ja varautuminen vastuualueen tehtävät ovat kehittää pelastustoimea, varautumista ja sisäistä turvallisuutta. Lisäksi tämä vastuualue koordinoi poikkeusoloihin varautumisen. Poliisi vastuualueen tehtävänä on poliisitoimen alueellinen kehittäminen ja varautumisen ja

valmiussuunnittelun yhteensovittaminen. Kaiken tämän lisäksi aluehallintovirasto arvioi peruspalvelujen alueellisen saatavuuden ja maistraattien ohjauksen, valvonnan ja kehittämisen. (Aluehallintovirasto 2010.)

2.2 Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus, ELY

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten tunnuksen visuaalisen ilmeen johtoajatuksena on valittu eri osa-alueiden yhdistyminen, sujuvuus ja läpinäkyvyys (kuva 2). Tunnuksen ja visuaalisen ilmeen luomisessa on pyritty ajattomuuteen, skandinaaviseen muotokieleen, vakuuttavuuteen ja selkeyteen. Tunnus kuvastaa maantieteellisten alueiden sekä eri toimialojen yhteistyötä ja yhteenliittymistä. Tunnuksessa esiintyvät värit kuvaavat sen alueita: oranssi elinkeinoa, sininen liikennettä ja vihreä ympäristöä. Muotokielessä on pyritty pehmeeseen, helposti lähestyttävyyteen ja dynaamisuuteen. (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2010b.)



KUVA 2. Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten virallinen logo (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2010b)

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset toimivat yhteistyössä maakuntien liittojen kanssa ja sen alaisina toimivat työ- ja elinkeinotoimistot. Sen tehtävät koostuvat entisten työ- ja elinkeinokeskusten, tiepiirien, alueellisten ympäristökeskusten ja lääninhallitusten tehtävistä. Sen vastuualueita ovat elinkeinot, työvoima, osaaminen ja kulttuuri, liikenne ja infrastruktuuri sekä ympäristö ja luonnonvarat. (Valtiovarainministeriö 2009a.)

Sen tehtävä on tukea alueellista kehittämistä hoitamalla valtionhallinnon toimeenpano- ja kehittämistehtäviä. Sen tavoitteena on edistää yrittäjyyttä, toimivia työmarkkinoita, osamista ja kulttuuria, toimivaa liikennejärjestelmää ja turvallista liikennettä, hyvää ympäristöä sekä luonnon ja luonnonvarojen kestäväää käyttöä alueilla sekä maahanmuuttoa, maahanmuuttajien kotouttamista ja työllistymistä alueilla. (Valtiovarainministeriö 2009a.)

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten elinkeinot, työvoima, osaaminen ja kulttuuri vastualueen tehtäviin kuuluu antaa yrityksille neuvonta-, rahoitus- ja kehittämispalveluita, antaa työllisyysperusteisia tukia ja työvoimakoulutusta. Lisäksi tämän vastualueen tehtäviin kuuluu maatala- ja kalatalousasiat sekä maahanmuuttoasiat. EU:n rakennerahastohankkeet kuuluvat myös tähän vastualueeseen. Liikenne ja infrastruktuuri vastualueen tehtäviin kuuluu maanteiden kunnossapito, tiehankkeet, liikenteen lupa-asiat, liikenneturvallisuus ja joukko- ja saaristoliikenne. Ympäristö ja luonnonvarat vastualueen tehtäviin kuuluu ympäristön- ja luonnonsuojelu, alueiden käytön ja rakentamisen ohjaus, ympäristön tilan seuranta ja vesivarojen käyttö ja hoito. Lisäksi elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten tehtäviin kuuluu ammatillinen koulutus ja kirjasto-, liikunta-, opetus- ja nuorisotoimen tehtävät. (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2010a.)

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset kuuluvat työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalaan. Tämän lisäksi niiden toimintaa ohjaa ympäristöministeriö, liikenne- ja viestintäministeriö, liikennevirasto, maa- ja metsätalousministeriö ja sisäasiainministeriö. (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2010a.)

2.3 Aluehallintovirastojen tietohallintoyksikkö

Aluehallintovirastojen tietohallintoyksikkö, jonka vastuualueena on koko maa, toimii Lapin aluehallintovirastossa sen vastuualueista erillisenä yksikkönä. Sen tehtävänä on ohjata ja koordinoida aluehallintovirastojen tietohallintoa, hankkia ja järjestää tietohallintopalveluja aluehallintovirastoille, kehittää aluehallintovirastojen tiedon hallintaa ja hoitaa virastojen asiakirjahallinnon keskitettyjä suunnittelu- ja kehittämistehtäviä ja hoitaa muita yksikölle erikseen määrättyjä tietohallinnon tehtäviä. (AVIen tietohallintoyksikön Intranet 2010a.)

Tietohallinnon virkamiehet toimivat yhdessä tai useammassa tiimissä oman asiantuntemuksensa mukaisesti. Tiimien vetäjät johtavat tiimien vastuulla olevien asioiden hoitamista ja raportoivat toiminnasta tietohallintojohtajalle. IT Palveluiden Hankinta-tiimi vastaa tietohallinnon palveluiden hankintaprosessin kehittämisestä, niiden hankintaan liittyvistä neuvotteluista ja sopimuksista. Tiimin vastuuseen kuuluu myös hallinnonalojen yhteisten perustietotekniikkapalveluiden hankinnan suunnittelu, hankinta ja laadun seuranta. Näitä perustietotekniikkapalveluita ovat esimerkiksi

sähköposti, videoneuvottelu ja verkkopalvelut. Sidosryhmähallinta-tiimi vastaa tietohallinnon vaatimustenhallintaprosessista aluehallintovirastoihin ja muihin sidosryhmiin nähden. Se ylläpitää tietohallinnon hanke- ja palvelusalkkua sekä tietkartta-suunnitelmaa. Lisäksi se kokoaa erilaisia raportteja, jotka liittyvät esitettyihin vaatimuksiin, hankkeisiin ja käyttöpalveluihin ohjausryhmäkäsittelyä varten. Sidosryhmähallinta-tiimi tukee myös tietohallinnon viestintää osallistumalla virastokohtaiseen ohjaustoimintaan. Tietohallinnon Ratkaisut-tiimillä on kokonaisvastuu kaikista aluehallintovirastojen prosesseihin liittyvien tietohallintoratkaisujen määrittämisessä ja kehittämisessä. Se vastaa aluehallintovirastojen tietohallintoarkkitehtuurista ja sen keskeisiä prosessialueita ovat asiakirjahallinto ja sähköiset palvelut. Tietoturva-tiimi vastaa aluehallintovirastojen tietoturvaprosessista. Se määrittelee tietohallinto-ratkaisuihin sekä peruspalveluihin liittyvät tietoturvaratkaisut. Tämä tiimi johtaa ja koordinoi aluehallintovirastojen tieto- ja viestintäjärjestelmiin liittyvää riskienhallinnan- ja toiminnan jatkuvuussuunnittelua. (AVIen tietohallintoyksikön Intranet 2010b.)

2.4 Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten tietohallintoyksikkö

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten tietohallintoyksikkö toimii Etelä-Savon elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen yhteydessä sen erillisyyksikkönä. Tietohallintoyksikön henkilöstö toimii verkostomaisesti ja heidän työskentelypisteensä ovat sijoitettuna ELY-keskusten yhteyteen. (ELYjen tietohallintoyksikön Intranet 2010a.)

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen tietohallintoyksikkö hankkii ja järjestää tietohallintopalveluja sekä kehittää ELY-virastojen tiedonhallintoa ja hoitaa virastojen asiakirjahallinnon keskitettyä suunnittelu- ja kehittämistehtäviä. (ELYjen tietohallintoyksikön Intranet 2010a.)

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen tietohallintoyksikön kokonaisvaltainen ohjaus tulee työ- ja elinkeinoministeriöstä ja muu ohjaava toiminta aluehallinnon tietohallinnon johtoryhmästä, ELYjen tietohallinnon johtoryhmästä ja Etelä-Savon ELY-keskuksesta. Aluehallinnon tietohallinnon johtoryhmä vahvistaa aluehallinnon tietohallintoa koskevat strategiset linjaukset sekä päättää aluehallinnon tietohallintoon liittyvistä, yhteisistä kehityshankkeista, hanke- ja toimenpide-ehdotuksista, yhteisistä

palveluista ja resurssien jakamisesta. Tulostavoitteet ELYjen tietohallintoyksikölle määritellään osana Etelä-Savon ELY-keskuksen tulossopimusta. (ELYjen tietohallintoyksikön Intranet 2010b.)

2.5 Aluehallinnon tietohallintopalveluyksikkö, AHTi

Aluehallinnon tietohallintopalveluyksikkö on perustettu 1.1.2010 entisten aluehallinnon virastojen tietohallinto henkilöstöstä. Yksikössä työskentelee noin 165 henkilöä hajautetusti 60 toimipaikassa 22 paikkakunnalla. Hallinnollisesti AHTi-yksikkö on Etelä-Savon elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukseen sijoittuva erillinen yksikkö. Omistajaohjaus tulee vaaltiovarainministeriöstä ja työ- ja elinkeinoministeriöstä. Johtaminen ja asiakasohjaus tulee AHTi asiakasohjaus-, AVI tietohallinnon- ja ELY-keskusten tietohallinnon ohjausryhmiltä. Palvelutuotannon hoitaminen tulee hanke- ja palvelukohtaisilta yhteistyö- ja ohjausryhmiltä. (AHTi-yksikön Intranet 2010f; Blomster & Hedman 2010.)

Kuvassa 3 on AHTi-yksikön käyttämä logo. Sitä käytetään yksikön sisäisessä ja ulkoisessa viestinnässä ja erottautumiseen omaksi yksiköksi.



Aluehallinnon tietohallintopalveluyksikkö AHTi
Regionförvaltningens enhet för informationsförvaltningstjänst
Information Management Service Unit AHTi

KUVA 3. Tietohallintopalveluyksikön logo

AHTi-yksikön perustaminen on mainittu valtioneuvoston elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten asetuksessa (Valtiovarainministeriö 2009f, 20§):

”Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksilla sekä aluehallintovirastoilla on yhteinen tietohallintopalveluyksikkö Etelä-Savon elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksessa. Tietohallintopalveluyksikkö on vastuualueista ja muista yksiköistä erillinen yksikkö. Tietohallintopalveluyksikön tehtävänä on hoitaa kaikkien elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten ja aluehallintovirastojen sekä työ- ja elinkeinotoimistojen ja maistraattien tietohallintopalvelut - -”.

AHTi-yksikön visiona on taata kustannustehokkaat, turvalliset ja kehittyvät tietohallintopalvelut ja tyytyväiset asiakkaat. Yksikkö tarjoaa ja kehittää yhteisiä tietohallintopalveluja ELY- ja AVI-virastoille, TE-toimistoille sekä maistraateille yhteisten IT-hallinnointimallin mukaisesti ja tulossopimukseen sekä palvelusopimukseen perustuen. Näihin kuuluu yhteisten sähköisten palvelujen ja asian- ja dokumentinhallinta-järjestelmiin liittyvä tekninen ylläpito ja käyttäjä- ja asiakasneuvonta, yhteisten palvelujen ja ydintoiminnan järjestelmien tuottaminen ja ylläpito sekä niihin liittyvä koulutus, yhteisten kehittämisprojektien toteuttaminen ja niihin osallistuminen, käyttäjäkoulutuksen järjestäminen, perustietotekniikka hallinnolle kuuluvalta osin ja muut yksikölle säädetyt tai määrätyt tehtävät. AHTi vastaa näistä palvelujen tuottamisesta joko itsenäisesti tai tekee yhteistyötä muiden palvelukeskusten ja palvelutoimittajien kanssa. Se vastaa myös osaltaan sille osoitettujen kehittämishankkeiden läpiviennistä. Lisäksi sen tehtävänä on hoitaa käyttäjien tukipalvelupyynnöt sähköisen AHTi Palvelupisteiden kautta, hoitaa tilaus-, asennus- ja käyttöönottoprosesseja ja hoitaa tarvittaessa lähituen viiden asiakaspalvelualueen voimin. (AHTi-yksikön Intranet 2010b; Blomster & Hedman 2010.)

Liitteessä 1 on kuvattu AHTin asiakkaat. Asiakkaita AHTilla on noin 10 500, työasemia noin 11 000 ja toimipisteitä noin 400 ympäri Suomea. AHTin niin sanottuja platina-asiakkaita ovat aluehallintovirastot, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset, työ- ja elinkeinotoimistot ja maistraatit. Lisäksi asiakkaina ovat valtiovarainministeriö, työ- ja elinkeinoministeriö, TEKES eli Teknologian ja innovaatioiden kehittämiskeskus, MIKES eli Mittatekniikan keskus, maa- ja metsätalousministeriö, Suomen ympäristökeskus, Patentti- ja rekisterihallitus, Väestörekisterikeskus, yhteispalvelupisteet ja seudulliset yrityspalvelupisteet ja –keskukset, Ahvenanmaa ja maakuntahallitus, Salmia eli työ- ja elinkeinoministeriön (TEM) alaisuudessa toimiva alue- ja paikallishallinnon valtakunnallinen henkilöstön koulutus- ja kehittämiskeskus ja HALTIK eli hallinnon tietotekniikkakeskus. (AHTi-yksikön Intranet 2010a; Heikkilä 2011; Blomster & Hedman 2010.)

Taulukossa 1 on kuvattu AHTi suhteessa muihin palvelukeskuksiin. Taulukosta näkee esimerkiksi palveluyksikön henkilöstön määrän suhteessa asiakasvirastojen henkilöstöön. Jos suhteuttaa esimerkiksi Haltikin palveluyksikön henkilöstön määrän

asiakasvirastojen henkilöstöön näkee miten pienemmällä henkilöstömäärällä AHTi tuottaa palveluja asiakasvirastoille.

TAULUKKO 1. AHTi suhteessa muihin palvelukeskuksiin (Blomster & Hedman 2011)

| | Asiakasvirastojen henkilöstö | Palveluyksikön henkilöstö | Työasemamäärä |
|--|---|--------------------------------------|----------------------|
| Oikeusministeriö OTTK | 10 000 | 122 | 11 600 |
| Hallinnon tietotekniikkakeskus HALTIK | 15 000 | 400 | 15 000 |
| AHTi | 10 500 | 165 | 12 000 |

AHTi-yksikkö on organisoitunut 1.3.2010 alkaen ja se on muodostettu matriisiorganisaatiomallin mukaisesti. Tätä ennen käytössä oli muutosvaiheen organisoituminen sillä tässä vaiheessa AHTi-yksikön henkilöstö ei ollut vielä organisoitunut uuteen palvelutuotantomalliin. Tämän muutosvaiheen organisoitumisella oli tavoitteena asiakasvirastojen ALKU-muutosten läpivieminen ja muun IT-toiminnan häiriötön jatkuminen. Muutosvaiheen organisaation tehtävänä oli siis varmistaa sektorikohtaisesti, ettei vanhojen palvelujen toiminta häiriinny, uudet palvelut toimivat muutosvaiheessa, koordinoita mahdollisten laajempien ongelmatilanteiden selvitys, aikatauluttaa ja järjestää henkilöiden muutot IT-palvelujen osalta ja järjestää AHTi Palvelupisteen toiminta siirtymävaiheessa.

Tietohallintopalveluyksikköön eli AHTi-yksikköön on perustettu kaksi toimintayksikköä, IT-palvelut ja järjestelmät ja sähköiset palvelut. Näiden päälliköt ovat yksikössään hallinnollisia esimiehiä ja vastaavat toiminnasta sekä työnohjauksesta. IT-palvelut-ryhmän alla toimii asiakaspalvelu-, käyttäjäpalvelut- ja IT-infraryhmä. Järjestelmät ja sähköiset palvelut -toimintayksikön alla toimii raportointi- ja tietopalvelut-ryhmä sekä järjestelmät ja sähköinen asiointi-ryhmä. Näillä kaikilla on omat ryhmänvetäjänsä. Liitteessä 2 on kuvattu selkeämmin AHTi-yksikön organisaatiokaavio. (AHTi-yksikön Intranet 2010f.)

Poikkihallinnollisia prosesseja ovat asiakaspalvelut, palvelutuotanto ja kehittäminen. Asiakaspalvelut hoitavat asiakkuuksien ja asiakaspalvelun hallinnan, palvelutuotanto palvelujen hallinnan ja niiden tuottamisen ja kehittämisen, asiantuntijapalvelut, projektitoimiston ja arkkitehtuurit. Prosessipäällikön keskeisenä vastuualueena on oman prosessinsa johtaminen ja kehittäminen. (AHTi-yksikön Intranet 2010f.)

AHTi-yksikön johtajalla on oma esikuntansa, johon kuuluu hallinto- ja viestintäpäällikkö, henkilöstön kehittämisasiantuntija ja johdon assistentti. Tietohallintopalveluyksikön tukipalvelut tulevat Etelä-Savon elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksesta. Näihin tukipalveluihin kuuluvat henkilöstö- ja taloushallinto sekä muut tukipalvelut. (AHTi-yksikön Intranet 2010f.)

3 IT-PALVELUJEN HALLINTA

IT-palvelujen tuotantotapa on muuttunut merkittävästi nykypäivänä. Palvelukokonaisuuksien hallinta on monimutkaistunut ja monimutkaisen palvelukokonaisuuden hallinta edellyttää organisaatiolta yhteistä kieltä. Suomalainen IT-maailma on vielä hyvin ongelmakeskeistä eli asiakkaalla on paljon pulmia, joita ratkotaan mitä ehditään ja mistään toiminnan kehittämisestä ei voi puhuakaan, sillä siihen ei ole aikaa. Ongelmakeskeisen organisaation on usein hyvin vaikea ymmärtää, että kustannuksia pitäisi leikata samalla kuin palveluja kehitetään. Tämä kaksoistavoite saavutetaan vain prosesseja kehittämällä. Kun energiaa menee vähemmän sähläämiseen, saadaan samoilla resursseilla enemmän aikaan. (Blomster 2010.)

Tietotekniikkapalveluiden tuottamisen on oltava toimintaa, joka tuottaa lisäarvoa asiakkaille ja on yhtenäinen liiketoiminnan tavoitteiden kanssa. Kun verkottuneessa toimintaympäristössä sovitut toimintatavat eli prosessit perustuvat selkeisiin periaatteisiin ja toimialan parhaisiin käytäntöihin taataan varma ja luotettava tietotekniikkapalveluiden hallinta. Kun tietotekniikkapalveluista vastaavat henkilöt ja organisaatiot pystyvät takaamaan asiakkaillensa kaikissa tilanteissa juuri ne palvelut, joita asiakas tarvitsee, pystytään tietotekniikkapalveluilla luomaan asiakkaalle lisäarvoa. Näin toimimalla pystytään tätä lisäarvoa asiakkaalle myös mittaamaan ja seuraamaan. (Wakaru 2010a; Wakaru 2010b.)

AHTi-yksikön tavoite on toimia ITILin periaatteiden mukaan, mutta mitä tarkoittaa ITIL? Se on lyhennys sanoista IT Infrastructure Library ja se on niin sanottu kirjasto, johon on koottu tietotekniikan parhaita käytäntöjä. Sen juuret ovat Englannin hallituksen aloitteessa ja sen tarpeisiin laadituissa ohjeistuksissa. Se kehitettiin aluksi brittiläisen julkishallinnon tarpeisiin vuosina 1986-1989 ja sen taustalla oli Margaret Thatcherin tiukka ote julkishallintoon. Hänen tarkoituksenaan oli leikata kuluja ja ITILin tehtävänä oli koota parhaita käytäntöjä näiden kulujen leikkaamiseen. (Wakaru 2010b; Blomster 2010.)

ITILin keskeisenä ajatuksena on IT-palveluiden rakentuminen joukosta toisiinsa kytketyistä prosesseista. Tämä selkeä prosessimalli parantaa palveluorganisaation kykyä tuottaa tasalaatuista ja asiakkaan tarpeet huomioivaa palvelua. (Blomster 2010.)

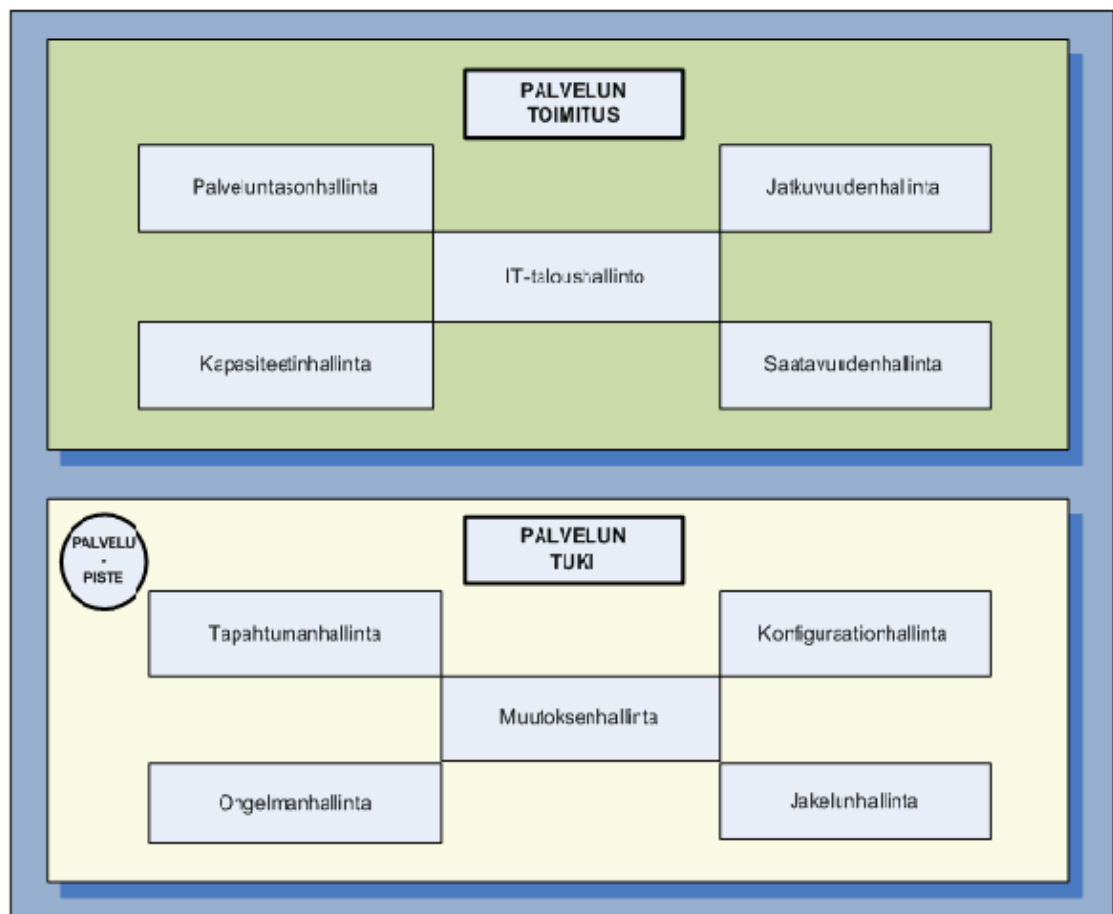
On vaikeaa ottaa kerralla käyttöön useita prosesseja, mutta toisaalta nämä tukiprosessit muodostavat yhtenäisen kokonaisuuden, josta on vaikea jättää osia pois. Käytännön toteutus riippuu paljon lähtötilanteesta ja AHTi-yksiköllä lähtötaso on ollut matala, joten se onkin ensin ottanut käyttöönsä palvelupisteen ja tapahtumanhallinnan. Tapahtumanhallinnan tavoitteena on palauttaa organisaation normaali palvelutoiminta mahdollisimman nopeasti ja mahdollisimman vähäisillä häiriöillä liiketoiminnalle varmistaen, että palvelutasot saadaan ylläpidettyä. Palvelupiste toimii keskitettynä yhteydenottopisteenä käyttäjien ja it-palvelunhallinnan välillä. Se käsittelee tukipyynnöt eli insidentit ja palvelupyynnöt sekä toimii rajapintana muille toiminnoille ja prosesseille. Palvelupiste ei ole prosessi vaan se on olennainen toiminto, jota tarvitaan tehokkaaseen palvelunhallintaan. (Blomster 2010; Macfarlane 2001.)

Konfiguraatiohallintaa on vaikea saada toimimaan ilman muutoksenhallintaa, jonka käyttöönotto myös yleensä vähentää virheitä ja niistä aiheutuvia ongelmia ja muutoksenhallinta voi olla vaikeaa henkilötasolla jos itsenäiseen työskentelyyn tottuneet asiantuntijat eivät pidä ajatuksesta, että heidän pitäisi pyytää lupa muutoksien tekemiseen. Konfiguraatiohallinnan tavoitteena on tuottaa it-infrastruktuurin looginen malli tunnistamalla, kontrolloimalla, ylläpitämällä ja varmistamalla kaikkien olemassa olevien konfiguraation rakenneosien versiot. Muutoksenhallinnan tavoitteena on varmistaa, että muutokset käsitellään tehokkaasti

ja täsmällisesti käyttämällä standardoituja menetelmiä ja toimintatapoja, jotta minimoidaan muutoksiin liittyvien insidenttien vaikutus palvelussa. (Blomster 2010; Macfarlane 2001.)

Ongelmanhallinta ei toimi ilman kehittynyttä tapahtumanhallintaa ja sen voi toteuttaa vasta kun tapahtumakirjaus toimii ja tuottaa käyttökelpoista tietoa. Jakelunhallinta on useimmille viimeinen toteutettava prosessi. Se tarvitsee konfiguraatiohallinnan tietoja ja toimii muutoksenhallinnan alaisuudessa. Kehittämisjärjestys voi olla myös erilainen ja ongelmanhallinta on tässä hyvä esimerkki, sillä sen avulla voidaan vähentää tapahtumien määrää ja tehostaa resurssien käyttöä. Ongelmanhallinnan tavoitteena on vähentää infrastruktuurin virheiden aiheuttamien tapahtumien ja häiriöiden vaikutuksia sekä estää näiden uusiutuminen. Jakelunhallinnan tavoitteena on luoda kokonaiskuva tietotekniikkapalveluiden muutoksesta ja varmistaa, että kaikki jakeluihin liittyvät tekniset ja toiminnalliset asiat on huomioitu kokonaisuutena. (Blomster 2010; Macfarlane 2001.)

Kuvassa 4 on kuvattu koko palvelunhallinnan prosessimalli.



KUVA 4. Palvelunhallinnan prosessimalli (Blomster 2010)

Palveluntasonhallinta määrittää vaatimukset saatavuuden, kapasiteetin ja jatkuvuuden hallinnalle ja IT taloushallinto tuottaa tietoa päätöksenteolle. Palveluntasonhallinta on yksi ITIL-prosessimallin avainprosesseista sillä se määrittelee tavoitteet muille prosesseille ja sen kautta ohjataan koko palvelunhallinnan kehittäminen. Sen tehtävänä on tuottaa asiakkaalle sen tarvitsemia palveluja asiakkaan haluamalla tavalla. Tämä varmistetaan määrittämällä palvelut, selvittämällä asiakkaan vaatimukset kunkin palvelun osalta, neuvottelemalla palvelusopimus, seuraamalla ja raportoimalla tavoitteiden saavuttamista ja käynnistämällä tarvittaessa korjaavia toimenpiteitä. (Blomster 2010.)

Saatavuudenhallinnan tehtävänä on optimoida saatavuus, määritellä saatavuusvaatimukset liiketoiminnan ehdoilla, suunnitella saatavuuden ja tietoturvallisuuden tavoitteet, saatavuustietojen raportoiminen, palvelutasojen saavuttamisen varmistaminen ja saatavuuden jatkuva seuranta ja parantaminen. Korkea saatavuus on keskeinen asia asiakastyytyväisyyden kannalta, mutta ylimitoitettut saatavuusvaatimukset voivat nostaa palvelun hinnan liian suureksi. (Blomster 2010.)

Jatkuvuudenhallinnan tehtävänä on huolehtia, että organisaatio pystyy jatkamaan ennalta määriteltyjä ja sovittua it-palveluiden palvelutasoa vakavan häiriön tapahduttua. Se varmistaa liiketoiminnan selviytymisen katastrofista tai vakavasta häiriöstä, vähentää sen haavoittuvuutta ja riskejä tehokkaalla riskien hallinnalla ja tuottaa tietotekniikan toipumissuunnitelma. (Blomster 2010.)

Kapasiteetinhallinnan tehtävänä on turvata liiketoiminnalle riittävä it-palvelukapasiteetti nyt ja tulevaisuudessa. Tämän prosessin tehtävä on it-palvelujen ja niitä tukevien komponenttien suorituskyvyn valvominen, resurssien tehokkaan käytön vaatimat säätötoimenpiteet, it-resurssien nykyisten vaatimusten ymmärtäminen ja tulevien tarpeiden ennakointi ja kapasiteettisuunnitelman tuottaminen. Toimiva kapasiteetinhallinta edellyttää liiketoiminnan ja palvelujen kytkennän syvällistä ymmärtämistä. IT-taloushallinto sisältää IT-budjetoinnin ja kustannuslaskennan ja mitä paremmin kustannusrakenne ymmärretään, sitä paremmin voidaan toimintaa ohjata. (Blomster 2010.)

4 AHTI PALVELUPISTEEN HAJAUTETTU TOIMINTAMALLI

Työskentely hajautetussa organisaatiossa tarkoittaa usein, että työskentely tapahtuu poissa päätyöpaikalta tai toimipisteestä. Käytettävissä on on-line-yhteyksiä työmatkoilla tai asiakastyössä ja sähköpostiin, internettiin tai tarvittavaan tietoon tapahtuu etänä. Hajautetussa organisaatiossa keskitytään työtehtävän hoitoon ja henkilökemia ei niinkään painotu. Menestystekijäksi koetaan usein tavoitteenasettelu. Yhdessä työskennellään aika-, kulttuuri-, ikä- ja koulutuseroista huolimatta ja tästä syystä ihmisten ja eri paikkojen väliset erot ylitetään. Edut hajautetussa organisaatiomallissa tulee siitä, että osaaminen voidaan näyttää ja yksilöt pääsevät loistamaan ammatillisesta asemasta huolimatta. Matriisiorganisaatiossa työntekijä voi auttaa tuomaan esiin hämmästyttävän kykypotentiaalin ja runsas valikoima viestintäkeinoja mahdollistaa viestinnän monimuotoisuuden. Johdolla tulee olla matriisiorganisaatiossa tulosorientoitunut johtamistapa, jämäkkyyttä ja määrätietoisuutta sekä myös empaattisuutta ja taipumusta luottaa työntekijöihinsä. Johdolla on vastuu tiedonjaosta ja ihmisten johtamisesta. Johdon on myös huomioitava mahdollinen aikaero ja joustavuus. (AHTi-yksikön Intranet 2010c; AHTi-yksikön Intranet 2010d.)

4.1 Hajautetun toimintamallin edut

Ennen perinteinen tekninen tuki on saatu suoraan ottamalla yhteyttä paikallisiin teknisiin asiantuntijoihin. Tämä on usein huono vaihtoehto kolmesta syystä: asiakkaan yhteydenotot häiritsevät asiantuntijoiden työskentelyä, sillä jatkuvat keskeytykset heikentävät työtehoa, asiantuntija ei välttämättä aina ole tavoitettavissa ja kaikki yhteydenotot eivät välttämättä liity asiantuntijan osaamisalueeseen. AHTi Palvelupisteen etuna on se, että nyt viraston henkilökunnalla on vain yksi selkeä kontaktipiste eli yksi paikka, josta hoituvat viraston kaikki IT-asiat.

AHTi Palvelupisteen hajautetussa toimintamallissa ajatuksena on se, että on vain yksi kontaktipiste virastojen henkilökunnalle. Kun käyttäjä tarvitsee apua niin hän voi soittaa tai laittaa sähköpostia AHTi Palvelupisteeseen ja välittämättä siitä, missä asiantuntija fyysisesti sijaitsee, saa käyttäjä apua tilanteeseensa.

Palvelupisteen tehtävät ovat vastaanottaa ja kirjata kaikki tukipyynnöt käyttäjiltä ja hoitaa yksinkertaiset tukipyynnot ja palautteet. Se pyrkii selvittämään kaikki yhteydenotot ja valvoo insidenttien eli tukipyyntöjen käsittelyn ja tiedottaa loppukäyttäjälle käsittelyn etenemisestä. Palvelupisteellä on yksi työkalu, jolla insidentit hallitaan. Palvelupiste toimii keskitettynä yhteydenottopisteenä käyttäjien ja it-palvelunhallinnan välillä. Se ei ole prosessi vaan olennainen toiminto, jota tarvitaan tehokkaaseen palvelunhallintaan. Tavoitteena sen on olla monipuolinen tukiyksikkö, joka pystyy käsittelemään kaikki asiakkaidensa tarpeet.

4.2 AHTi Palvelupisteen eri tasojen toiminta

Digia on maailmanlaajuinen tieto- ja viestintäratkaisujen toimittaja. Se on tehnyt puitejärjestelyn Hansel Oy:n kanssa AHTi Palvelupisteellä käytössä olevasta CA Service Desk Managerista. Tällä järjestelmällä hoidetaan kaikki AHTi Palvelupisteeseen sähköpostilla tulevat tukipyynnot ja tähän järjestelmään kirjataan myös kaikki puhelimitse tulevat tukipyynnot ja mahdolliset jälkikäteen kirjaukset. CA Service Desk järjestelmällä hallitaan organisaation sisäisten ja ulkoisten palvelupyntöjen, tapahtumien, muutosten ja konfiguraatietietojen käsittelyyn liittyviä prosesseja. Tämä järjestelmä mahdollistaa palvelupyntöjen käsittelyn ja asiakaspalvelun tehostamisen ja jatkossa AHTi Palvelupisteessä itsepalvelun lisäämisen. Lisäksi tämän järjestelmän avulla taataan palvelutasojen seuraaminen reaaliaikaisesti ja mahdollisiin poikkeamiin pystytään reagoimaan ennakoivasti. Myös resurssien oikea kohdistaminen tapahtuu selkeästi kuormitusta ja kapasiteettia seuraamalla. (Digia 2009.)

4.2.1 Palvelupisteen 1-tason toiminta

1-tason päivystyksen tärkeimmät tehtävät ovat vastaanottaa, luokitella ja priorisoida uudet, kohdentamattomat tukipyynnot, hoitaa yksinkertaiset ja vähän aikaa vievät tukipyynnot ja palautteet ja kohdistaa ne tarvittaessa oikeisiin työjonoihin. (AHTi-yksikön Intranet 2010e.)

Päivystystehtävät ovat jaettu kahteen erilaiseen rooliin: puhelinpäivystykseen, jossa otetaan vastaan puhelimitse tulevat tukipyynnot ja niin sanottuun manager-päivystykseen, jossa käsitellään sähköpostitse tulevat tukipyynnot. 1-tason tehtävänä

on myös jalostaa työjonoihin kohdennettavat tukipyynnöt sellaisiksi, että seuraavan käsittelijän on mahdollisimman helppo lähteä ratkaisemaan sitä. (AHTi-yksikön Intranet 2010e.)

Tavoitteena 1-tasolla on selvittää käyttäjältä mahdollisimman tarkasti kaikki tarvittavat tiedot tukipyynnön ratkaisemiseksi. Tämä taso pyrkii ratkaisemaan kaikista palvelupisteelle tulleista tukipyynnöistä 80 %. Jos tukipyynnön ratkaiseminen tuntuu vievän aikaa tai se vaatii jonkun asiantuntijan toimenpiteitä, 1-taso ohjaa sen oikeaan työjonoon. Mutta aikaa vievissä tukipyynnöissä on otettava huomioon mikä on käyttäjälle suotuisinta eli jos ratkaiseminen vaatii enemmän aikaa ja se kuitenkin pystyttäisiin puhelun aikana ratkaisemaan, päivystäjä pyrkii sen ratkaisemaan tämän yhden puhelun aikana. Myös sähköpostitse tulleiden tukipyyntöjen osalta toimitaan samalla tavalla. Ratkaisujen laadussa pyritään yhtenäisyyteen. Palvelupisteen tavoitteena on toimia yhtenä henkilönä. Tämä edellyttää kuitenkin sitä, että tietämyksenhallintaprosessi toimii edes jollakin tavalla. (AHTi-yksikön Intranet 2010e.)

4.2.2 Palvelupisteen 2-tason toiminta

2-tasolla hoidetaan erilaisia niin sanottuja Back Office -tehtäviä. Nämä tehtävät ovat ryhmitelty työjonoihin ja jokaisen työjonon mukaisten tehtävien hoitamiseen on nimitetty riittävä määrä henkilöitä. Yhdellä henkilöllä on yleensä vastuuta useampien työjonojen seuraamisesta. Työjonolle varatut henkilöresurssit ovat vastuussa työjonoon kohdistettavien tukipyyntöjen hoitamisesta. Lopullinen vastuu työjonojen seuraamisesta on vuoropäälliköllä. (AHTi-yksikön Intranet 2010e.)

Kun palvelupisteeseen tulee tukipyyntö, jolla on prosessissa nimitetty oma Back Office -työjono, kohdistetaan se SD Manager-järjestelmässä ko. työjonoon. Kuka tahansa kyseisen työjonon vastuuhenkilöistä voi ottaa sen käsittelyyn, ratkaisee ja kirjaa ratkaisun järjestelmään ja tämän jälkeen tästä lähtee tieto sähköpostitse käyttäjälle. 2-tason tukihenkilö voi tarvittaessa pyytää lisätietoja käyttäjältä järjestelmästä tapahtuvan käsin lähetettävän tiedotteen avulla. (AHTi-yksikön Intranet 2010e.)

Aluepalvelu on yksi Back Office-työjono, joka on jaettu viiteen eri lohkoon alueittain. Alueet ovat Etelä, Itä, Keski-Suomi, Länsi ja Pohjoinen. Yksittäinen asiantuntija voi kuulua korkeintaan yhteen aluepalvelulohkoon. Aluepalvelussa hoidetaan lähitukitehtäviä, jotka vaativat asiakkaan luona käyntiä ja erilaisia asennus- ja muutospalveluja. Kun palvelupisteeseen tulee tukipyynnö, joka vaatii käyttäjän luonemista, 1-taso kohdistaa tukipyynnön SD Manager-järjestelmässä alueelliseen työjonoon. Kuka tahansa alueen asiantuntijoista voi ottaa tehtävän hoitaakseen. Ensimmäisenä hän avaa tukipyynnön ja ottaa sen käsittelynsä. Sitten hän toteuttaa tukipyynnössä kuvatun tehtävän ja kirjaa ratkaisun. (AHTi-yksikön Intranet 2010e.)

Asiakaspalveluryhmien tiiminvetäjät vastaavat aluepalveluryhmien työjonoista ja ohjaavat tarvittaessa työjonoihin kertyviä tukipyynnöjä oman alueensa vapaina oleville asiantuntijoille. Tiiminvetäjän tulee tavalla tai toisella varmistaa, että kyseinen asiantuntija on paikalla. Päävastuu asiakaspalveluryhmää koskevien työjonojen hoitamisesta on vuoropäälliköllä. (AHTi-yksikön Intranet 2010e.)

Aluepalvelussa voi toimia muusta työnkuvasta riippumatta kuka tahansa AHTi-henkilö. Ensisijaisesti aluepalveluhenkilöstöksi lasketaan kuitenkin asiakaspalveluryhmään kuuluvat henkilöt. Tehtävän ollessa kriittinen ja akuutti tai asiakaspalveluryhmään kuuluvaa henkilöstöä ei ole alueella käytettävissä, myös muihin ryhmiin kuuluvaa AHTi-henkilöstöä voidaan käyttää aluepalvelutehtävissä. (AHTi-yksikön Intranet 2010e.)

4.2.3 Palvelupisteen 3-tason toiminta

3-tasolla hoidetaan palvelutuotannolle osoitettuja tehtäviä, jotka liittyvät palvelutuotannon vastuulla oleviin palveluihin ja joita 1- tai 2-tasolla ei voida ratkaista. Kun palvelupisteeseen tulee tukipyynnö, joka liittyy palvelutuotannon vastuulla oleviin palveluihin ja joita 1- ja 2-taso eivät voi ratkaista, kohdistetaan tukipyynnö oikean ryhmän työjonoon 3-tasolle. (AHTi-yksikön Intranet 2010e.)

Palvelutuotannon työjonoja seuraa kunkin ryhmän nimeämä päivystäjä, joka pyrkii ratkaisemaan tukipyynnöjä mahdollisuuksien mukaan. Päivystäjä ottaa tukipyynnön käsittelyyn, ratkaisee sen ja kirjaa ratkaisun järjestelmään. Mikäli työjonon päivystäjä ei voi itse ratkaista tukipyynnöä, hän siirtää sen vastuumatriisin mukaisesti vapaalle

asiantuntijalle. Mikäli kumppanilta tai käyttäjältä tarvitaan lisätietoja ratkaisemista varten, 3-tason asiantuntija voi ottaa yhteyttä suoraan heihin käsin lähetettävän tiedotteen avulla. (AHTi-yksikön Intranet 2010e.)

Työnjohto tapahtuu 3-tasolla ryhmien vetäjien ja tarvittaessa vuoropäällikön taholta. Työjonot 3-tasolla ovat IT Infra, Järjestelmät ja sähköinen asiointi, Käyttäjäpalvelut ja Raportointi ja tietopalvelut. (AHTi-yksikön Intranet 2010e.)

Mikäli tukipyynnön ratkaisemiseksi tarvitaan ulkopuolisen kumppanin toimenpiteitä, tukipyynnön käsittelijä ottaa heihin yhteyttä, merkitsee tukipyyntöön yhteydenoton sisällön ja tarvittaessa muuttaa tukipyynnön Odottaa kumppanin toimenpidettä –tilaan. Vasta kun kumppani suorittaa sille kuuluvan toimenpiteen, voidaan tukipyynnön käsittelyä jatkaa palvelupisteessä. Tulevaisuudessa tukipyyntöjä voidaan ohjata myös suoraan järjestelmässä kumppaneille. Tämä edellyttää kuitenkin tästä sopimista jokaisen kumppanin kanssa erikseen. (AHTi-yksikön Intranet 2010e.)

4.3 AVIen ja ELY-keskusten yhteinen työasemaratkaisu

AHTi-yksikön työasemapalvelu koostuu tällä hetkellä 5-6 vanhasta työasemaympäristöstä. Työasemaympäristö tullaan uudistamaan työasemaprojektin myötä Windows 7 ja Office 2007 tasolle. Tällä hetkellä työasemaympäristöjen tasoksi on jäädytetty Windows XP ja Windows Vista ja Office 2007 toimijasta riippuen. Taulukosta 2 näkee tämänhetkisen käyttöjärjestelmän ja toimisto-ohjelmiston tason. Kaikissa muissa vanhojen hallinnonalojen virastoissa on käytössä Windows XP ja Office 2007 paitsi alueellisissa ympäristökeskuksissa on käyttöjärjestelmänä Windows Vista. (Nykänen 2010.)

TAULUKKO 2. Vanhojen hallinnonalojen käyttöjärjestelmä ja toimisto-ohjelmisto-taso. (Nykänen 2010.)

| Virasto | Käyttöjärjestelmä | Toimisto-ohjelmisto |
|-------------------------------|-------------------|---------------------|
| Lääninhallitus ja maistraatti | Windows XP | Office 2007 |
| TE-keskus | Windows XP | Office 2007 |
| TE-toimisto | Windows XP | Office 2007 |
| Työsuojelu | Windows XP | Office 2007 |
| Alueellinen ympäristökeskus | Windows Vista | Office 2007 |

Aikaisemmat vakioinnit edustavat selkeää ja yhtenäistä linjaa omine pienine variaatioineen. AHTi Palvelupiste toimii tällä hetkellä kaikelle asiointille, myös työasematuelle, joten tällöin vakioinnista poikkeavien käyttöjärjestelmä- tai Office-versioiden tukeminen muodostuu palvelupisteen näkökulmasta erittäin haasteelliseksi. Lisäksi testaamattomat käyttöjärjestelmäversiot tuottavat huomattavasti suuremman määrän tukipyyntöjä kuin testatut ja vakioidut versiot. (Nykänen 2010.)

Uuteen työasemaratkaisuun mennään projektin kautta ja omalla aikataulullaan. Vanhoihin työasemaratkaisuihin ei kohdisteta kehittämispanosta esimerkiksi uuden käyttöjärjestelmäversion muodossa. Näistä syistä kaikki uudet ja vanhat laitteet asennetaan entisten yhteisesti sovittujen vakiotasojen mukaisesti ilman erikseen sovittuja poikkeuksia. Mikäli entisillä hallinnonaloilla on ohjeistettu yhteisesti muista työasemaversioista, myös ne pidetään voimassa entisen mallin mukaisesti. (Nykänen 2010.)

Lähtökohtana uudelle työasemaratkaisulle on organisaatioiden yhdistyminen. Uuden AHTi työasemaratkaisun tavoitteena on tarjota kaikille käyttäjille samat tasalaatuiset palvelut. Työasemaratkaisusta pyritään saamaan ajantasainen ja nykyaikainen ja se tulee perustumaan uusimpiin käytössä oleviin ratkaisuihin. Yhdenmukaistamalla tämän hetkinen kirjava laitekanta, keskittämällä laitteiden hankinta, määrittelemällä ja tuotteistamalla työasemapalvelut saavutetaan säästöjä kustannuksissa ja samalla näillä toimenpiteillä saavutetaan AHTi Palvelupisteeseen ja koko AHTi-yksikön toimintaan tehokkuutta. Toiminnan tehokkuutta ja säästöjä saavutetaan myös työasemapalvelujen ohjauksella ja jatkokehittämisellä. (Lehtonen 2010.)

AHTi Työasemaratkaisun esimäärittelyt tehtiin vuoden 2008 loppuun mennessä. Tämän jälkeen seurasi ratkaisujen suunnittelu- ja toteutusvaihe. Testausvaiheessa testaus aloitettiin kartoittamalla suurivolyymisimmat sovellukset ja selvittämällä sovellusasennuksien järkevin toteutusmalli. Tavoitteena oli hyödyntää virtualisointia ja terminal server-ratkaisuja soveltuvien osien, jotta työasema-client saataisiin mahdollisimman vakioituksi. Seuraavaksi hankittiin tarvittava osaaminen sovelluspaketointiin ja organisoitiin sovellustestaus-toiminta. Testausvaiheen jälkeen seurasi vakauttaminen sillä työasemaratkaisu koostuu usean eri projektin ja komponentin yhdistelmästä. Tästä johtuen ratkaisun vakauttamiseen ja yhteensopivuuden varmistamiseen tarvitaan vakauttamisaika. Vakauttamisaikan jälkeen seuraa työaseman käyttöönotot. (Lehtonen 2010; Nykänen 2011.)

Uudessa AHTi Työasemaratkaisussa työasemavaihtoehdot ovat työasema, tehotyöasema, työaseman näyttö, kannettava, tehokannettava, kevytkannettava ja vakioitunut oheislaitteet, jotka sisältävät näppäimistön, hiiren, kortinlukijan sekä telakointiaseman kannettavaa työasemaa varten. Laitehankinnat tehdään hankintaportaalin kautta. Työasemaratkaisu sisältää laitteet, toimituksen, leasingrahoituksen ja poiston. (Lehtonen 2010; Nykänen 2011.)

Vanhasta laitekannasta johtuen virastojen nykyisiä työasemia voidaan käyttää AHTi työasemina kunhan komponentit täyttävät seuraavat taulukossa 3 esitetyt minimivaatimukset.

TAULUKKO 3. Minimivaatimukset AHTi Työasemaan jos käytetään nykyisiä työasemia uudelleen asennettuina (Lehtonen 2010)

| | Pöytäkone-minimi | Kannettava-minimi |
|------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Proessori | 1,8 GHz | 1,2 GHz |
| Keskusmuisti | 2 Gtavua | 2 Gtavua |
| Näytönohjain | Direct X 9 tuki WDDM 1.0 -ohjain | Direct X 9 tuki WDDM 1.0 -ohjain |
| Kiintolevy | 40 Gtavua (suositus 80 Gtavua) | 40 Gtavua |
| Hankinta-aika | 1.1.2008 jälkeen | 1.1.2008 jälkeen |
| Laitevalmistajan Windows 7 tuki | Ajurituki | Ajurituki |

AHTi Työasema sisältää perusohjelmistot, jotka ovat yhteiset koko ELY-keskusten ja AVIen henkilöstölle. Perusohjelmistot ovat työasemassa suomen-, ruotsin- ja englanninkielisinä ja kielen vaihto voidaan tehdä työasemassa ilman erillisiä asennuksia vain kieliasetusta muuttamalla. Käyttöjärjestelmänä työasemassa tulee olemaan Windows 7 Enterprise 32-bit ja Internet-selaimena Internet Explorer 8. Työasemaan on myös mahdollista asentaa muita Internet-selaimia sovellusjakelun avulla. Toimistosovelluksena työasemassa on Microsoft Office 2007 Pro Plus, johon kuuluu Word, Excel, Outlook, PowerPoint, Publisher, Access ja InfoPath. Taulukossa 4 näkyy sovellusten käyttötarkoitukset. AHTi Työasema sisältää lisäksi yleisiä apuohjelmia, joita tarvitaan päivittäisessä työskentelyssä. Yhtenä esimerkkinä Acrobat Reader, jolla voi lukea ja tulostaa PDF-asiakirjoja. AHTi Työasema toteutetaan modulaarisena ratkaisuna, jolloin vähenee komponenttien riippuvuus toisistaan ja tämä mahdollistaa työaseman jatkokehittämisen komponenteittain. (Lehtonen 2010.)

TAULUKKO 4. AHTi Työasemassa käytettävien sovellusten käyttötarkoitukset (Lehtonen 2010)

| Sovellus | Käyttötarkoitus |
|-----------------|-------------------------------------|
| Word 2007 | Tekstinkäsittely |
| Excel 2007 | Taulukkolaskenta |
| Outlook 2007 | Sähköposti ja kalenteri |
| PowerPoint 2007 | Esitysgrafiikka |
| Publisher 2007 | Julkaisu ja taitto-ohjelma |
| Access 2007 | Tietokantaohjelma |
| InfoPath 2007 | Lomakepohjainen tiedonkeruusovellus |

Uuden työaseman käyttöönotot tehdään porrastetusti virastoihin. Käyttöönottoja varten on luotu oma ”organisaatio”, joka vastaa käyttöönottojen suorittamisesta asiakasvirastoissa. Käyttöönottopäällikön tehtävänä on käyttöönottosuunnitelman luonti, resurssien vastuuttaminen ja perehdytyksen järjestäminen tälle resurssille. Käyttöönottoja varten tarvitaan käyttöönottotiimin lisäksi lähitukiresurssi toimipisteiden tuntemuksen vuoksi. Lähitukiresursseja tarvitaan sen takia, että heillä on paikallistuntemus eri virastojen toimintatavoista, henkilöstöstä, tiloista, verkoista, järjestelmistä ja laitteista. Heillä on lisäksi käyttöoikeudet paikallisille palvelimille ja työasemille ja kulkuoikeudet palvelin- ja kytkentätiloihin. He suorittavat AHTi Työasema-asennukset käyttöönottotiimien avustamana ja ohjaamana. (Hartikainen & Mankowski 2011; Nykänen 2011.)

AHTi Palvelupisteen tehtävä käyttöönotossa on olla pääasiallisena yhteydenottoaikkana ennen käyttöönottoa ja sen jälkeen. Palvelupiste tukee käyttäjiä käyttöönottojen valmistelevissa tehtävissä. Ennen käyttöönottoa heille järjestetään työasemakoulutus ja sen käyttöön perehdyttäminen. AHTi Palvelupisteen tehtävä on käyttäjien opastus ja neuvonta tarvittaessa käytettäessä uutta AHTi Työasemaa. (Hartikainen & Mankowski 2011.)

Pilotoinnin tavoitteena on saavuttaa noin 10 % otanta valittujen virastojen työasemamäärästä. Virastojen sovellusten tulee tätä ennen toimia AHTinet verkosta. Pilottivaiheen jälkeen voidaan siirtyä toimipistekohtaisiin käyttöönottoihin. Käyttöönottoaikataulut ovat riippuvaisia palveluntarjoajien sovellusyhteyksien

avaamisesta sekä tiedostot ja työtilat –ratkaisun käyttöönotosta. (Hartikainen & Mankowski 2011.)

4.4 Valtion yhteinen verkkoympäristö

Tällä hetkellä vanhoja verkkoympäristöjä on viisi kappaletta eli jokaisella virastolla on omansa ja tarkoituksena on yhdistää kaikki virastot yhteisen verkkoratkaisun alle.

Valtion yhteisen verkkoympäristön tarkoituksena ja tavoitteena on liittää toimipisteet toisiinsa ja yhteisiin palveluihin yhteisen ja varmennetun kytkentäytimen avulla. Kytkentäydin tarjoaa virastoille ja hallinnonalojen verkoille nopean, luotettavan ja turvallisen kytkeytymisen valtion yhteisiin palveluihin, toisiinsa ja ulkoisiin yhteyksiin. Kytkentäydin ja siihen liittyvien palveluiden yhteydet on maantieteellisesti hajautettu ja varmennettu ja varautumiseen liittyvät seikat on otettu huomioon. Näin VY-verkko on siihen liittyneiden organisaatioiden käytössä ilman katkoja. Tämä on varmennettu niin, että liittymäverkko-operaattorit ja palveluntarjoajat liitetään ytimeen kohdennetuin yhteyksin. (Valtiokonttori 2009b; Valtiokonttori 2009c.)

Palvelu toimii tietoturvaso- ja varautumismallin korotetulla tasolla ja sen tietoturvaa auditoidaan vuosittain. Tietoturvaso- ja varautumismallille on tavoitteena saavuttaa korkea taso tulevaisuudessa. Tekninen tietoturva on varmistettu usealla tavalla: käyttäjien liikenne liikkuu omissa suljetuissa virtuaaliverkoissa (MPSL VPN = Multiprotocol Label Switching Virtual Private Networks), kaikissa rajapinnoissa on palomuurit ja haittaliikenteen esto, Internet-liittymät on hajautettu eri palveluntarjoajille ja palvelunestohyökkäysten (DDoS = Distributed Denial of Service) torjunta tehdään jo VY-verkon ulkopuolella. Lisäksi kytkentäytimen sisäinen nimipalvelu (DNS = Domain Name System), aikapalvelu (NTP = Network Time Protocol) ja sähköpostin välityspalvelu (SMTP = Simple Mail Transfer Protocol) toimii Internetistä riippumatta, sähköpostin ja selainliikenteen välityksessä on käytössä haittaohjelmien ja roskapostin suodatus ja sähköpostia voidaan välittää salattuja yhteyksiä käyttäen. Asiointi- ja Ekstranet-palveluille, jotka ovat pienimuotoisia, on määriteltävissä eteisverkkoalueet (DMZ = Demilitarized zone). Suurempaa verkkokapasiteettia vaativat palvelut on kuitenkin rajattu tarjottaviksi käyttäjille palveluntarjoajien liittymien kautta. (Valtiokonttori 2009b; Valtiokonttori 2009c.)

Valtion yhteisen verkkoympäristön etuja virastoille ovat kustannussäästöt, joustavuus ja parempi palvelutaso. VY-verkko mahdollistaa tietoliikenteen kokonaiskustannusten alenemisen ja hallinnan ja valvonnan keskittäminen vähentää virastoissa tarvittavaa tietoliikenteen hallinnointiin ja ongelmien selvittelyyn tarvittavaa henkilöstöä ja vapauttaa näin heitä muihin tehtäviin. Yhteinen verkkoympäristö karsii myös päällekkäisiä ratkaisuja, joita ovat mm. Internet- ja palvelutaloliittymät sekä tietoturvapalvelut. Joustavuutta tuo yhteisten palveluiden käyttöönoton yksinkertaistuminen. Suurelle osalle verkon käyttäjistä voidaan tarjota saman tasoinen ja riittävä tietoturvallisuuden taso. Hallittu verkkokokonaisuus helpottaa myös virastoilta vaadittavan tietoturvallisuuden tason saavuttamista. Viestinvälitykselle voidaan tarjota suojaustaso III mukainen valtion hallinnon sisäinen ympäristö ja tämä saavutetaan kytkentäydintä ja sen arkkitehtuurin määritellyjä toimipisteliittymiä hyödyntävällä verkolla. (Valtiokonttori 2009a.)

5 YHTEENVETO JA LOPPUSANAT

Aluehallintouudistus ja organisaatiomuutos it-organisaatiosta palveluorganisaatioksi AHTi-yksikön sisällä ovat olleet melko mittavia muutoksia entiseen toimintaan verrattuna. Ennen siis toimittiin vanhojen virastojen tietohallinnoissa kussakin omalla tavallaan ja toiminta oli henkilöriippuvaista. Nyt pitäisi olla orientoitunut siihen, niin käyttäjillä virastoissa kuin ahtilaisillakin, että toimitaan yhden rajapinnan kautta kaikissa it-tapauksissa. Ennen virastojen henkilökunnalla oli selkeä tieto siitä, kenelle pystyi soittamaan ja pyytämään apua tietoteknisissä asioissa tai nykäistä hihasta, jos joku asia askarrutti mieltä. Nyt pitäisi soittaa johonkin ns. tuntemattomaan numeroon tai lähettää sähköpostia persoonattomaan sähköpostiin tietämättä kuka asiaa hoitaa ja saattaa monessa tapauksessa olla tilanne, että asiaa ei hoidakaan tuttu ihminen vaan ihan joku vieras toiselta puolelta Suomea. Asiat tulevat hoidettua samalla lailla ja varmaan monessa suhteessa paremminkin, mutta kulttuurimuutos on monelle suuri ja on vaikeaa tottua siihen, ettei se tuttu it-henkilö hänen asioitaan hoidakaan enää.

AHTi Palvelupiste otettiin käyttöön todella nopealla aikataululla. AHTi-yksikkö organisoitui muutosvaiheen jälkeen 1.3.2010. Tämän jälkeen oli uusiin ryhmiin järjestäytyminen ja uusiin ryhmäläisiin tutustuminen. Itse palvelupisteen toiminta alkoi huhtikuussa 2010 ja silloin otettiin palvelupiste käyttöön sähköpostiin liittyvissä kysymyksissä. Ja heti pian tämän jälkeen se avattiin kaikelle asiointille. AHTi

Palvelupiste otettiin käyttöön tekemisen kautta eli ns. rumasti käyttöön niin kuin meidän tilaisuuksissa on monesti sanottu.

Henkilökohtaisesti pidän järkevänä siirtymistä it-organisaatiosta palveluorganisaatioksi. Moni asia selkiytyy ja palvelu paranee. Ensin on vain päästävä tilanteeseen, jossa meillä kaikilla on yhteinen verkko ja vakioitu työasema ja oikeastaan halu olla uudessa organisaatiossa ja toimia sen sääntöjen ja toimintaperiaatteiden mukaan. Nyt toimitaan vielä mahdollisimman sotkuisessa teknisessä ympäristössä ja aikaisemmin joillakin työtapa on ollut vapaata ja itsenäistä ja nyt toimitaankin porukassa ja vielä uuden toimintamallin mukaisesti.

AHTi Palvelupisteessä on tällä hetkellä 23 henkilöä ja noin 15 heistä on päivystystehtävissä. He vastaavat käyttäjien yhteydenottoihin, luokittelevat ja priorisoivat tukipyynnöjä ja toimittavat niitä eteenpäin muille asiantuntijoille. Lisäksi muissa asiakaspalvelun asiantuntijatehtävissä on noin 60 henkilöä. He tekevät tukipyynnöjen kautta tulevia toimeksiantoja, mm. tunnushallintaa, hankintoja, asennuksia ja aluepalvelutehtäviä. Palvelupisteen kautta tulevat tukipyynnot ohjaavat päivittäistä toimintaa. Itse koen tämän mielenkiintoisena toimiessani puhelin- ja muissa päivystystehtävissä. Mutta se aiheuttaa myös kuormitusta vielä tässä vaiheessa sillä monet käyttäjistä olettavat, että tulen paikalle kun he soittavat tai nykäisevät hihasta sanoen, että ainahan näin on tehty niin miksi nyt ei saa tehdä enää samalla tavalla.

AHTi Palvelupisteen ja koko yksikön tunnettuutta tulee lisätä ja oikeaan suuntaan ollaan menossa. Mutta vanhat verkot ja työasemat ja vanhojen virastojen omat sovellukset vaativat vielä suureksi osaksi paikallista tuntemusta ja tietämystä.

Opinnäytetyössäni raapaisin vain pintaa ja aiheessa on vielä paljon jatkotutkimuksen siemeniä. Ensimmäisenä tulee mieleen ITILiin syvempi paneutuminen. Koen, että omassa opinnäytetyössäni se jäi pahimmin pintaraapaisun kohteeksi. It-organisaatiosta palveluorganisaatioksi siirtyminen vaatii asiakaspalvelutehtävien osalta Service Desk Manager-järjestelmän käyttöönottoa ja ITILin palveluluokittelua. Palveluita ja asiakastytyytyvää on kyettävä mittaamaan ja asiakastarpeita on koko ajan analysoitava ja sen mukaan muututtava. Voimavaroja on kyettävä suuntaamaan uudelleen eli perustietotekniikasta on siirryttävä ydintoiminnan tukemiseen

järjestelmillä ja sähköisillä palveluilla. Ensimmäisenä aiheena minulla oli tässä opinnäytetyössäni tutkimusongelmana se, voiko hajautetulla mallilla toimiva palvelupiste tuottaa ohjatusti asiakaspalveluita. Päädyin kuitenkin kuvaamaan palvelupisteen toimintaa, sillä onhan tämä palvelupiste vielä itsekin melko nuori.

Muita jatkotutkimuksen aiheita ovat esimerkiksi johtaminen palveluorganisaatiossa, sillä voiko organisaatio toimia ilman johtamista ja mitä siitä aiheutuu jos se on puutteellista? Tällä hetkellä AHTi-yksiköllä on yksi johtaja ja toimintayksiköillä oma päällikkö ja näiden alaisilla ryhmillä omat ryhmänvetäjät ja vielä aluetiimeillä omat tiiminvetäjät. Johtajien ja esimiesten määrä on kullakin kasvanut ja omaan ryhmään kuuluu monelta paikkakunnalta ja monesta eri vanhan viraston ihmisiä ja joilla kaikilla on ollut erilainen tapa toimia. Suuri haaste esimiehellä on saada oma ryhmänsä tottumaan uuteen toimintatapaan ja toimia uudella tavalla ja johtaa uudella ja uudistuksen vaatimalla tavalla heitä.

Mieleeni on jäänyt asiakaspalvelupäällikkömme Tom Hedmanin paljon viljelemä lausahdus: Kupletin juoni on pitää kirkkaana mielessä eli mitä tehdään, miksi tehdään ja keitä varten tehdään. Ja kaiken takana meidän toiminnassamme on ”ahtilainen”, joten henkilöstön osaamista pitää kehittää, jaksamista ylläpitää ja toimintatapoja yhtenäistää ja kehittää.

LÄHTEET

AHTi-yksikön Intranet 2010a. AHTi asiakkaat. WWW-sivu.
<http://tietohallinto.alh.fi/ahti/Sivut/AHTiasiakkaat.aspx>. Ei päivitystietoa. Luettu 31.3.2011.

AHTi-yksikön Intranet 2010b. AHTin tehtävät. WWW-sivu.
<http://tietohallinto.alh.fi/ahti/Sivut/AHTInteht%c3%a4v%c3%a4t.aspx>. Ei päivitystietoa. Luettu 31.3.2011.

AHTi-yksikön Intranet 2010c. Hajautettu organisaatio. PDF-dokumentti.
<http://tietohallinto.alh.fi/ahti/ahti-intra/toiminta/Sivut/Henkilöstönkehittäminen.aspx?RootFolder=%2fahti%2fahti%2dintra%2ftoiminta%2fHenkilöstötilaisuudet%2f2010%20Salmian%20henkil%c3%b6st%c3%b6tilaisuudet&FolderCTID=&View=%7b0128D543%2dD689%2d41BF%2d9E8F%2dE3E22C76FEF9%7d>. Ei päivitystietoa. Luettu 22.4.2011.

AHTi-yksikön Intranet 2010d. Hajautettu organisaatio, AHTi. PDF-dokumentti.
<http://tietohallinto.alh.fi/ahti/ahti-intra/toiminta/Sivut/Henkilöstönkehittäminen.aspx?RootFolder=%2fahti%2fahti%2dintra%2ftoiminta%2fHenkilöstötilaisuudet%2f2010%20Salmian%20henkil%c3%b6st%c3%b6tilaisuudet&FolderCTID=&View=%7b0128D543%2dD689%2d41BF%2d9E8F%2dE3E22C76FEF9%7d>. Ei päivitystietoa. Luettu 22.4.2011.

AHTi-yksikön Intranet 2010e. Toimintamalli. WWW-sivu.
[http://tietohallinto.alh.fi/ahti/ahti-intra/asiakaspalvelut/Sivut/Toimintamallijaohjeet\(pelikirja\).aspx](http://tietohallinto.alh.fi/ahti/ahti-intra/asiakaspalvelut/Sivut/Toimintamallijaohjeet(pelikirja).aspx). Ei päivitystietoa. Luettu 31.3.2011.

AHTi-yksikön Intranet 2010f. Tämä on ahti. WWW-sivu.
<http://tietohallinto.alh.fi/ahti/Sivut/tamaonahti.aspx>. Ei päivitystietoja. Luettu 31.3.2011.

Aluehallintovirasto 2010. Aluehallintovirastojen tehtävät. WWW-sivu.
<http://www.avi.fi/fi/virastot/Sivut/Aluehallintovirastojentehtävät.aspx>. Päivitetty 17.12.2009. Luettu 22.4.2011.

Aluehallintoviraston Intranet 2010. Viestintä ja graafiset ohjeet. WWW-sivu.
<http://aviintra.alh.fi/ita/Viestinta/Graafisetohjeet/Sivut/default.aspx>. Päivitetty 23.11.2010. Luettu 19.4.2011.

AVIen tietohallintoyksikön Intranet 2010a. Toiminta ja tehtävät. WWW-sivu.
http://tietohallinto.alh.fi/avith/yksikon_esittely/Toiminta_ja_tehtavat/Sivut/default.aspx. Ei päivitystietoa. Luettu 19.4.2011.

AVIen tietohallintoyksikön Intranet 2010b. Organisaatio. WWW-sivu.
http://tietohallinto.alh.fi/avith/yksikon_esittely/Organisaatio/Sivut/default.aspx. Ei päivitystietoa. Luettu 19.4.2011.

Blomster, Pia 2010. ITIL, IT Infrastructure Library. WWW-dokumentti.
http://tietohallinto.alh.fi/ahti/ahti-intra/toiminta/Henkilsttilaisuudet/AHTI-toimintamalli%20koulutukset%202009/ITIL%20tiivistys_PB.pptx. Ei päivitystietoa.
 Luettu 20.4.2011.

Blomster, Pia, Hedman Tom 2010. Tämä on AHTi – Aluehallinnon tietohallintopalvelut v. 2010 alkaen. PDF-dokumentti.
<http://www.ymparisto.fi/download.asp?contentid=122643&lan=fi>. Ei päivitystietoa.
 Luettu 23.4.2011.

Digia 2009. CA Service Desk Manager. PDF-dokumentti.
[http://www.digia.com/C2256FEF0043E9C1/0/405001907/\\$file/Case_Palvelukonsepti_Digia_20090914.pdf](http://www.digia.com/C2256FEF0043E9C1/0/405001907/$file/Case_Palvelukonsepti_Digia_20090914.pdf). Ei päivitystietoa. Luettu 19.4.2011.

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2010a. ELY-keskukset. WWW-sivu.
<http://www.ely-keskus.fi/fi/ELYkeskukset/Sivut/default.aspx>. Päivitetty 25.11.2010.
 Luettu 22.4.2011.

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2010b. Visuaalisen ilmeen aineistopankki. PDF-dokumentti. <http://ely.logodomain.com/manual/>. Ei päivitystietoa. Luettu 1.4.2011.

ELYjen tietohallintoyksikön Intranet 2010a. Tietohallintoyksikön toiminta ja tehtävät. WWW-sivu. http://tietohallinto.alh.fi/elyth/THyksikon_esittely/Sivut/default.aspx. Ei päivitystietoa. Luettu 19.4.2011.

ELYjen tietohallintoyksikön Intranet 2010b. Toiminnan ohjaus. WWW-sivu.
http://tietohallinto.alh.fi/elyth/toiminnan_ohjaus/Sivut/default.aspx. Ei päivitystietoa.
 Luettu 19.4.2011.

Hartikainen, Pekka, Mankowski Michael 2011. AHTi Työaseman käyttöönotto. WWW-dokumentti. [http://tietohallinto.alh.fi/ahti/ahti-intra/asiakaspalvelut/Sivut/Toimintamallijaohjeet\(pelikirja\).aspx?RootFolder=%2fahti%2fahti%2dinfra%2fasiakaspalvelut%2fSD%20tason%20tykokoukset%2f16%2e%2d18%2e2%2e2011%20%28Tampere%29&FolderCTID=&View=%7bC25C43D7%2d75B3%2d4A6A%2dA5E2%2dBEAAF0A9B83C%7d](http://tietohallinto.alh.fi/ahti/ahti-intra/asiakaspalvelut/Sivut/Toimintamallijaohjeet(pelikirja).aspx?RootFolder=%2fahti%2fahti%2dinfra%2fasiakaspalvelut%2fSD%20tason%20tykokoukset%2f16%2e%2d18%2e2%2e2011%20%28Tampere%29&FolderCTID=&View=%7bC25C43D7%2d75B3%2d4A6A%2dA5E2%2dBEAAF0A9B83C%7d). Ei päivitystietoa. Luettu 22.4.2011.

Hedman, Tom 2011. AHTi asiakaspalvelut ja asiakkuudenhoito. WWW-dokumentti.
<http://tietohallinto.alh.fi/ahti/Sivut/tamaonahti.aspx>. Ei päivitystietoa. Luettu 19.4.2011.

Heikkilä, Heikki 2011. AHTi nyt ja tulevaisuudessa. WWW-dokumentti.
<http://tietohallinto.alh.fi/ahti/Sivut/tamaonahti.aspx>. Ei päivitystietoa. Luettu 19.4.2011.

Lehtonen, Jyrki 2010. AHTi Työasema. WWW-dokumentti.
<http://tietohallinto.alh.fi/it-projektit/projektit/tyoasema/default.aspx>. Ei päivitystietoa.
 Luettu 31.3.2011.

Macfarlane, Ivor, Rudd, Colin 2001. IT Palvelunhallinta. United Kindom: itSMF Ltd.

Nykänen, Arto 2010. Sähköpostikeskustelu 7.5 – 14.5.2010. Palvelutuotantopäällikkö. AHTi-yksikkö.

Nykänen, Arto 2011. Uusi työasem ympäristö ja tietoliikenne ratkaisu. WWW-dokumentti. <http://tietohallinto.alh.fi/ahti/Sivut/tamaonahti.aspx>. Ei päivitystietoa. Luettu 31.3.2011.

Tommila Päivi 2010. Valtion aluehallinnon uudistus ja arkistotoimi. PDF-dokumentti. http://www.arkisto.fi/uploads/Ajankohtaista/Arkistop%C3%A4iv%C3%A4t%202010/Suomen_arkistop%C3%A4iv%C3%A4t_tommila_p%C3%A4ivi%20%5BVain%20lu ku%5D.pdf. Päivitetty 21.5. Luettu 22.4.2011.

Valtiokonttori 2008. Yhteystiedot. WWW-sivu. <http://www.valtiokonttori.fi/Public/default.aspx?nodeid=21375>. Päivitetty 17.3.2011. Luettu 23.4.2011.

Valtiokonttori 2009a. Valtion yhteinen verkkoratkaisu, edut virastoille. WWW-sivu. <http://www.valtiokonttori.fi/Public/default.aspx?nodeid=22475>. Päivitetty 15.10.2009. Luettu 24.4.2011

Valtiokonttori 2009b. Valtion yhteinen verkkoratkaisu, turvallisuus ja toimintavarmuus. WWW-sivu. <http://www.valtiokonttori.fi/Public/default.aspx?nodeid=22476>. Päivitetty 15.10.2009. Luettu 24.4.2011

Valtiokonttori 2009c. Valtion yhteinen verkko, VY-verkko. WWW-sivu. <http://www.valtiokonttori.fi/Public/default.aspx?nodeid=22408>. Päivitetty 15.10.2009. Luettu 24.4.2011

Valtiovarainministeriö 2009a. ALKU-hanke pähkinäkuoressa 9/2009. PDF-dokumentti. http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/20090925ALKUha/alku_su_170909.pdf. Luettu 22.4.2011.

Valtiovarainministeriö 2009b. ALKU-hankkeen tilannekatsaus 3/2009. PDF-dokumentti. http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/20090330ALKUha/alku_tilanne_32009.pdf. Luettu 20.4.2011.

Valtiovarainministeriö 2009c. Laki aluehallintovirastoista. PDF-dokumentti. http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/20091120Laitja/1_laki_avi.doc.pdf. Luettu 20.4.2011.

Valtiovarainministeriö 2009d. Laki elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksista. PDF-dokumentti. http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/20091120Laitja/3_laki_ely.doc.pdf. Luettu 20.4.2011.

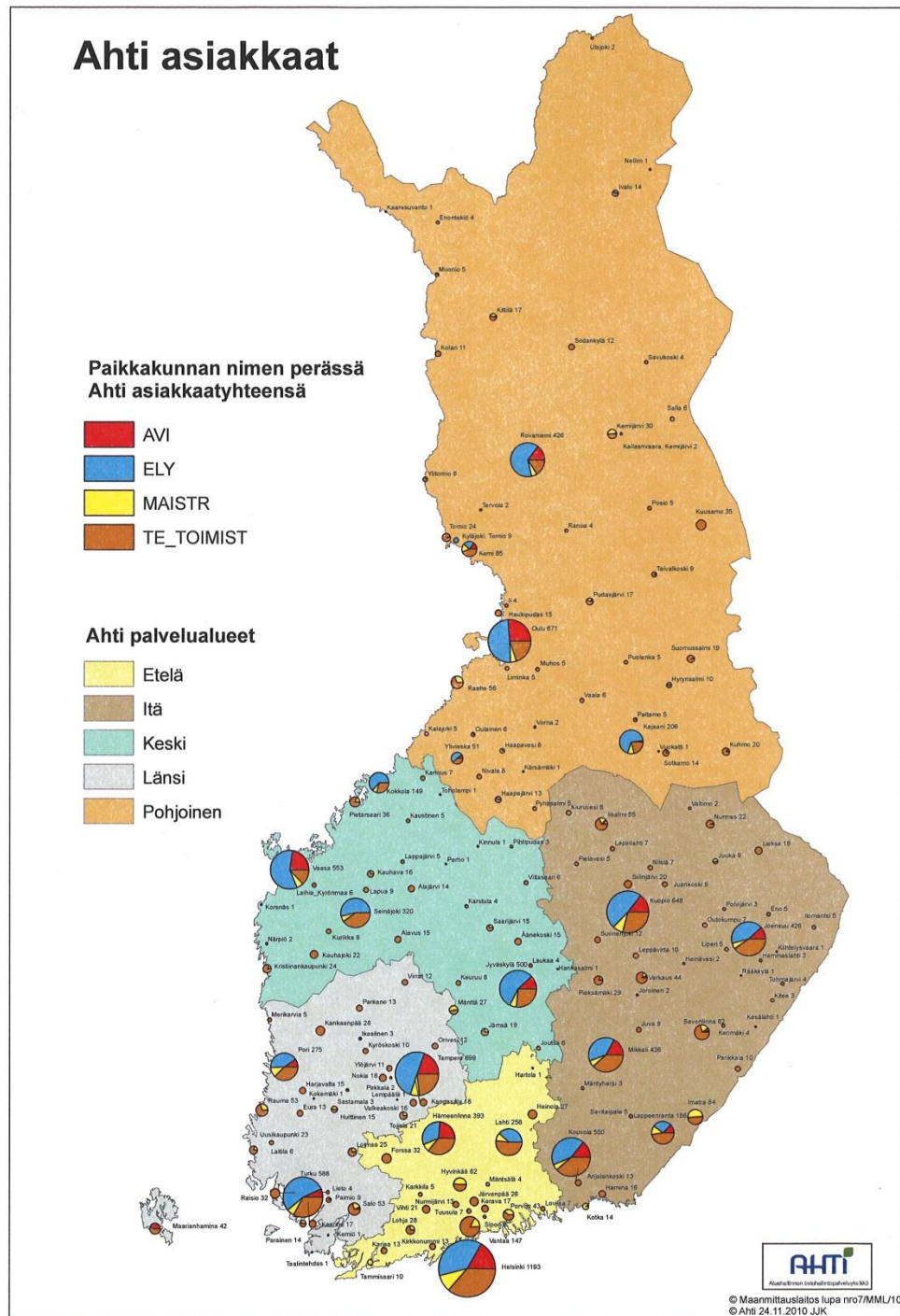
Valtiovarainministeriö 2009e. Valtioneuvoston asetus aluehallintovirastoista. PDF-dokumentti. http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/20091120Laitja/5_asetus_avi_201109.pdf. Luettu 20.4.2011.

Valtiovarainministeriö 2009f. Valtioneuvoston asetus elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksista. PDF-dokumentti.
http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/20091120Laitja/7_asetus_ely_201109.pdf . Luettu 20.4.2011.

Wakaru 2010a. ICT-palvelujohtamisen parhaat käytännöt. WWW-sivu.
http://www.wakaru.fi/fi/page.tpl?sivu_id=109. Ei päivitystietoa. Luettu 19.4.2011.

Wakaru 2010b. Tietotekniikan hallinnan parhaat käytännöt. WWW-sivut.
http://www.wakaru.fi/fi/page.tpl?sivu_id=107. Ei päivitystietoa. Luettu 22.4.2011.

AHTi-yksikön asiakkaat (AHTi-yksikön Intranet 2010a)



AHTi-yksikön organisaatiokaavio (AHTi-yksikön Intranet 2010f)

